



Agnieszka Sobolewska-Popko

ORCID: 0000-0002-7384-2423

Uniwersytet w Białymstoku

e-mail: a.popko@uwb.edu.pl

„Dostrzec człowieka w człowieku” – fundamenty pracy streetworkera a wyzwania współczesnego świata. Studium przypadku

Streszczenie. Współczesny świat podlega dynamicznym zmianom, które wymuszają na jednostkach zdobywanie nowych, bardziej złożonych kompetencji i rozwijanie umiejętności, w tym także w obszarze technologii i cyfryzacji. Z pewnością można dostrzec korzyści płynące z tak szybkiego rozwoju technologicznego, jednocześnie nie można zapomnieć o zagrożeniach, jakie niesie, a także wyzwaniach, jakie stawia przed jednostką. W artykule podjęto tematykę dotyczącą fundamentów pracy streetworkera w procesie wychodzenia z bezdomności, w kontekście nowych wyzwań współczesnego świata i zaprezentowano wyniki badań jakościowych w tym obszarze. Autorka zwraca uwagę na fakt, że warto pamiętać, aby doświadczając transformacji technologicznej, nie zgubić tego, co ludzkie, oparte na relacjach.

Słowa kluczowe: bezdomność, streetworker, człowiek, wyzwania współczesności

“Seeing the man in the man” – the foundations of streetworkers’ work and the challenges of the modern world. Case study

Abstract. The contemporary world is undergoing dynamic changes, which force individuals to acquire new, more complex competencies and develop skills, including technological and digital skills. While it is certainly possible to see the benefits of such rapid technological development, at the same time, one cannot forget the risks it brings, as well as the challenges it poses to individuals. This

article addresses the foundations of streetworker work in the context of the new challenges of the modern world. The author presents the results of a qualitative research on the concept of “seeing the human in the human”, based on the work of streetworkers supporting people experiencing homelessness.

Keywords: homelessness, streetworker, human being, contemporary challenges

Wprowadzenie

Człowiek nie funkcjonuje w próżni, lecz w sposób ciągły uczestniczy w procesach przemian cywilizacyjnych, w tym społeczno-kulturowych i gospodarczych. W niektóre z nich wkracza powoli, z refleksją i namysłem. Inne zaś, takie jak np. pandemia COVID-19 czy eskalacja konfliktu pomiędzy Rosją a Ukrainą lub wzrost przestępczości w Polsce w ostatnim czasie następują gwałtownie i stanowią dla niego niewątpliwie duże zaskoczenie, któremu towarzyszy niedowierzanie, lęk i niepewność jutra. Dynamizm wspomnianych zmian powoduje, że człowiek zmuszony jest do ustawicznego bycia w gotowości i przystosowania się do nowych warunków zmieniającej się rzeczywistości.

Człowiek ze względu na przypisane cechy postrzegany jest jako istota rozumna o najwyżej zorganizowanej psychice. Jest w stanie dokonać świadomych wyborów i podejmować ważne decyzje na podstawie własnego systemu wartości, przez co przyczynia się do budowania człowieczeństwa. Jest on odpowiedzialny za własne życie społeczne, jest w dużym stopniu jego kreatorem, a także aktorem – przekształcającym i wykorzystującym kulturę na scenie, jaką jest życie (Tomaszewska, 2021, s. 56; zob. też: Gajda, 2000, s. 95). Jednostka podlega prawom rozwoju i przechodzi fazy różnicowania się organizmu pod względem biologicznym, jak i psychicznym, aż do osiągnięcia samodzielności. Każdy etap rozwoju związany jest z rozwiązywaniem przez człowieka zadań rozwojowych. W okresie dorosłości do najważniejszych z nich należą:

- znalezienie odpowiedniego partnera/partnerki,
- podjęcie pracy zawodowej i względna stabilizacja,
- podjęcie decyzji o posiadaniu lub nieposiadaniu dzieci.

W rozwoju człowieka dorosłego wyróżnia się zasadnicze dwie fazy:

- fazę rosnącej ekspansji życiowej związanej z ustaleniem i realizacją własnego planu życiowego,
- fazę słabnięcia i stopniowego zaniku ekspansji życiowej związanej ze wczesną starością (Gnitecki, 1995, s. 12).

Zgodnie z paradygmatycznym modelem człowieka, należy przyjąć, że jednostka poprzez pracę dąży do stworzenia nie tylko samej siebie, ale także uczestniczy w tworzeniu własnego świata. Warto podkreślić, że każde pokolenie buduje świat adekwatnie do osiągniętego poziomu techniki i nauki. Istotną kwestią jest proces przygotowania człowieka do pracy, a zatem jego edukacja, predyspozycje, motywacja i gotowość do podjęcia konkretnej pracy. Wspieranie wszystkich płaszczyzn rozwoju człowieka, a tym samym zapobieganie różnym trudnościom, jakie generuje dynamicznie zmieniający się świat, jest wyrazem dążenia do pełni człowieczeństwa (Tomaszewska, 2021, s. 60; por. Furmanek, 2012).

Wskutek zmian społeczno-kulturowych i gospodarczych, a także w obliczu rozwoju cyfryzacji, charakter pracy zawodowej i jej formy ulegają dynamicznym przekształceniom. To właśnie charakter pracy człowieka, realizowanej w danym okresie historycznym, której efekty były uzewnętrzniane, świadczy o poziomie rozwoju cywilizacyjnego danego społeczeństwa (Furmanek, 2020, s. 66).

Współcześnie chętnie korzystamy ze szkoleń prowadzonych w formie online. Z pewnością dają one pewne korzyści – chociażby możliwość uczestnictwa w nich z każdego miejsca na świecie, nawet podczas podróży. Nie sposób dla potrzeb tego artykułu, nie wspomnieć także o systemach sztucznej inteligencji (AI) i jej wpływie na życie ludzkie. Badania nad nią trwają od dziesięcioleci i choć stanowi ona technologię o ogólnym przeznaczeniu, jej wpływ widoczny jest przede wszystkim w społeczeństwie i gospodarce. Fakt ten może wzbudzać niepokój, zwłaszcza wśród pracowników, których stanowiska pracy mogą być zagrożone stopniowym zastępowaniem człowieka, przez wyspecjalizowane maszyny. Uczestniczymy w postępie technologicznym, w tym rozwoju AI, dlatego ważne jest, aby człowiek zdobywał nową wiedzę, kompetencje i umiejętności, co pozwoli mu na właściwie wykorzystywanie nowoczesnych technologii. Postęp technologiczny doprowadza do rozwoju nowoczesnych systemów językowych, w tym systemów sztucznej inteligencji, która na szczęście nie jest w stanie całkowicie zastąpić wysoko cenionych ludzkich umiejętności, chociażby takich jak okazywanie empatii czy zdolność komunikacji niewerbalnej (Świątkowski, 2021, s. 115–116).

Warto podkreślić, że z jednej strony sztuczna inteligencja stała się obiecującą przestrzenią możliwości i wsparcia aktywności zawodowej poprzez zwiększenie wydajności i efektywności ludzkiej pracy, z drugiej zaś – niesie wiele zagrożeń oraz wyzwań, które wynikają z powszechnego dostępu do technologii cyfrowych i ich wykorzystania w różnych aspektach życia społecznego (Charchuła, 2024, s. 80). Z dynamicznym postępowaniem technologii związanych jest wiele zagrożeń,

zwłaszcza w kontekście wykorzystywania AI przez młodzież, bez odpowiedniego przygotowania w zakresie wiedzy czy umiejętności. Z wyzwaniem tym mierzą się m.in. nauczyciele. Pojawiają się refleksje, a w związku z tym także i pytania, czy i w jakim stopniu dzieci, młodzież będą wykorzystywały narzędzia sztucznej inteligencji w procesie edukacji i jakl bardzo zagraża ona ich kreatywności i samodzielności.

Innym zagrożeniem jest wizja zastąpienia człowieka przez wyspecjalizowane roboty, przypominające pod pewnymi względami istoty ludzkie, które mogłyby wykonywać zadania w obszarze ratowania życia ludzkiego, przekształcania miast czy też nauczania najmłodszych.

Sztuczna inteligencja będzie stopniowo zastępować ludzi na stanowiskach pracy. Coraz częściej podkreśla się fakt, że systemy sztucznej inteligencji będą szczególnie zagrażały tym jednostkom, które nie nadążają za tempem rozwoju cyfryzacji i nowych technologii. Faktem jest, że wiele nowych branż automatyzuje procesy, wykorzystując najnowsze technologie (Charchuła, 2024, s. 80–81). Stąd ważne jest, aby człowiek nie zaprzeczał istnieniu sztucznej inteligencji, nie odrzucał, nie negował, a traktował ją jako wyzwanie, w obliczu którego staje, z gotowością, by poznać jej możliwości, zdobyć nową wiedzę, umiejętności w zakresie rozsądnego jej wykorzystywania.

W obecnych czasach z jednej strony doświadczamy i jesteśmy uczestnikami niesamowitego postępu technologicznego, z drugiej obserwujemy narastające kryzysy w społeczeństwie. Współcześnie, telefon nie służy nam jedynie do prowadzenia rozmów, ale jest wielofunkcyjnym urządzeniem, które budzi nas do pracy, przypomina o ważnych datach w kalendarzu, pełni rolę notatnika, pozwala utrwać ważne dla nas chwile poprzez możliwość robienia zdjęć czy też umożliwia organizowanie spotkań na odległość, a także prowadzenie pisemnych konwersacji. Multifunkcyjność telefonu sprawia, że staje się on nieodłącznym elementem w naszych codziennym funkcjonowaniu, a sytuacje, w których zapominamy go zabrać z domu, stają się źródłem lęku, stresu i frustracji (Parys, 2024, s. 103).

Niewątpliwie postęp cyfryzacji spowodował ogromną transformację życia ludzkiego zarówno w wymiarze jednostkowym, jak i społecznym. Zmiany technologiczne wdzierają się w życie zawodowe, rodzinne, osobiste (Parys, 2024, s. 103). Trudno jest zatem uwierzyć, że w społeczeństwie nadal są osoby pozbawione dostępu do nowych technologii. „Zachłystniecie się” rozwojem cyfryzacji może przysłonić takie zjawiska, jak: ubóstwo, bezdomność czy nierówności społecznych w dostępie do dóbr kultury, rynku pracy, czy szeroko pojętej edukacji.

Zrozumieć bezdomność

Dom stanowi niezwykle ważny fundament i azyl w życiu człowieka. To często wspomnienia i przestrzeń budowania pierwszych, bliskich relacji społecznych (Sygulska, 2023, s. 127). Utrata domu będzie zatem zawsze bolesnym i trudnym doświadczeniem. Bezdomność może dotknąć ludzi w różnym wieku i stanowi taką sytuację, w której jednostka nie ma własnego miejsca do życia, przebywania i nie jest w stanie sama, przy pomocy własnych zasobów, ubiegać się o miejsce zamieszkania, czy nawet o tymczasowe miejsce schronienia, w ramach działalności organizacji pozarządowych (Przymeński, 2007, s. 18). Osoby bezdomne często są postrzegane jako skrajnie zaniedbane, uwięzione w alkoholizm, a nawet agresywne.

Bezdomność określana jest jako wyzwanie i stanowi poważny problem społeczny. Jest to jednak perspektywa bardzo uproszczona. Człowiek pozbawiony miejsca, w którym może mieszkać, zmuszony jest często do przebywania na ulicy, co uderza w bliskie relacje z bliskimi, znajomymi z pracy – aż do całkowitej ich utraty. Bezdomny zaczyna szukać okoliczności pozwalających przeżyć, zaczyna odwiedzać miejsca, w których wcześniej nie był. Bezdomność jest zatem zarówno stanem, w którym się wiele traci, ale w pewnym sensie również zyskuje – np. nowe grono znajomych, przyjaciół, partnera, którzy znaleźli się w podobnej sytuacji i doświadczają również kryzysu bezdomności. Znacznie łatwiej przetrwać na ulicy z innymi, wspólnie, niż będąc samotnym. Im dłużej człowiek pozostaje w kryzysie bezdomności, im częściej przebywa wśród tych, którzy znaleźli się w podobnych okolicznościach, tym trudniej zrozumieć mu inną perspektywę świata, a tym samym dokonać zmian we własnym życiu. Poddając refleksji zjawisko bezdomności, musimy być świadomi, że dokonuje się konstrukcja i dekonstrukcja zarówno indywidualnych, jak i społecznych światów, które z jednej strony tworzą nowe układy społeczne, z drugiej – niszczą te funkcjonujące dotychczas (Nózka, 2016, s. 81).

Na podstawie ogólnopolskiego badania liczby osób bezdomnych należy stwierdzić, że istotnym uwarunkowaniem bezdomności była eksmisja, wymeldowanie z mieszkania, na co wskazało 11% ankietowanych (Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, 2024). Faktem jest, że mała dostępność mieszkań dla osób będących w kryzysie bezdomności jest dużym wyzwaniem, ponieważ „zakorzenia” ludzi w bezdomności i utrwała ten stan, co sprzyja kształtowaniu biernej postawy i porzuceniu odpowiedzialności za własne życie oraz poczuciu

braku sprawczości w działaniach. Człowiek bez możliwości wyspania się w bezpiecznym miejscu, zadbania o higienę, czystą odzież, nie jest w stanie podjąć prób szukania pracy, a tym samym nie może realnie zmienić swojej sytuacji. Liczba osób potrzebujących jest znacznie większa niż dostępność mieszkań. Niedostatek lokali dostosowanych do możliwości osób bezdomnych wymusza na opiece społecznej czy organizacjach pozarządowych wybieranie spośród tej grupy najbardziej potrzebujących beneficjentów, ale też tych dobrze rokujących, zmotywowanych do zmiany.

Problem polega na tym, że potrzebujący są wszyscy. Pojawia się pytanie: kto ma szansę pokonać kryzys bezdomności? Pracownicy socjalni często nie mają przestrzeni, aby dokładnie poznać osobę bezdomną, ocenić jej zasoby, poziom motywacji i opracować plan działania. W tym zakresie wiele pracy wykonują streetworkerzy. Może się wydawać, że problem ten dotyczy głównie Polski, jednak po przeanalizowaniu dostępnej literatury, można zaobserwować, że z podobnymi wyzwaniami mierzą się także władze i opieka społeczna w innych krajach, np. w Szwecji. Tam również dostrzega się niedostatek mieszkań, które mogłyby posłużyć jako wsparcie w drodze do samodzielności. Zjawisko to opisuje się jako „bramkarstwo”, które polega na ocenianiu, kto kwalifikuje się i zasługuje na wsparcie (Sandberg i Listerborn, 2023).

Przyczyną eksmisji z mieszkań są przede wszystkim: uzależnienia, w tym najczęściej od alkoholu, co podkreśliło 19% badanych; konflikty w rodzinie, na które wskazało 17% ankietowanych; utrata pracy, co zadeklarowało 7% respondentów (Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, 2024).

Bezdomność jest porównywana do uzależnienia, ponieważ życie na ulicy pozbawia człowieka kontroli nad własnym życiem i prowadzi do braku wiary, że może coś się zmienić (Pospiszyl, 2008, s. 303). Ważnym aspektem profilaktyki jest podejmowanie działań, które będą zapobiegały zjawisku bezdomności. Istotne są: minimalizowanie bezrobocia, większy dostęp do terapii uzależnień, praca nad motywacją do zmiany wśród osób w kryzysie bezdomności.

Pomoc na rzecz osób żyjących na ulicy czy w innych warunkach uwłaczających ich godności pozostaje w zakresie kompetencji gmin. Do najważniejszych zadań należą: udzielanie schronienia – w noclegowni lub schronisku, czasem w ogrzewalni; zapewnienie posiłku, w tym jednego ciepłego; zadbanie o odpowiednią odzież, obuwie adekwatnie do pory roku i rozmiaru osoby bezdomnej; przyznawanie i wypłacanie zasiłków okresowych i celowych (w tym w formie biletu kredytowanego, a także przeznaczonych na pokrycie kosztów świadczeń zdrowotnych); zapewnienie miejsc w mieszkaniach treningowych lub

wspomaganych, sprawienie pogrzebu (Mikołajczyk, 2018, s. 371; zob. też: Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Dz. U. z 2024 r. Poz. 1283, 1572).

Wszystkie opisane powyżej formy pomocy są bardzo potrzebne, jednak nie zawsze są możliwe ze względu na niską motywację podopiecznych do zmiany dotychczasowego stylu życia lub całkowity jej brak. Ważne jest, aby rozpatrywane i analizowane problemy osób będących w kryzysie bezdomności odbywały się w sposób całościowy w kontekście sytuacji życiowej konkretnej osoby. Zasadne zatem zdaje się wykorzystywanie w pracy z osobami bezdomnymi metody indywidualnych przypadków, bowiem wymaga ona zarówno od streetworkera, jak i osoby w kryzysie podejmowania określonych działań (Strączyński, 2021, s. 128).

Kluczowym aspektem wsparcia osób w kryzysie bezdomności jest wzmocnienie przestrzeni zawodowej, a konkretnie – zatrudniania tych osób. W przypadku osób bezdomnych nie jest to zadanie łatwe, wymaga bowiem wielokierunkowych i spójnych inicjatyw, przede wszystkim w zakresie mieszkalnictwa (poprzez zwiększanie dostępności do mieszkań treningowych, wspomaganych) oraz otwartości rynku pracy (poprzez naukę pisania CV, listu motywacyjnego, przygotowania do rozmowy kwalifikacyjnej).

Jedną z ważniejszych kwestii jest także zmiana postrzegania osób bezdomnych przez pracodawców poprzez organizowanie kampanii społecznych i prowadzenie specjalistycznych szkoleń. Kolejnym ważnym obszarem jest edukacja. W związku z brakiem stabilizacji na rynku pracy osoby w kryzysie bezdomności, które są w procesie reintegracji społecznej, powinny mieć możliwość skorzystania ze szkoleń kwalifikacyjnych czy uzupełniających wiedzę. Warto rozważyć także zatrudnienie wspomagane, które może przyczynić się do odbudowania poczucia własnej godności i wartości, a także zapewnić osobom dotkniętym bezdomnością dostęp do usług medycznych, poprawiających zdrowie fizyczne i psychiczne. W Polsce niestety brakuje tak kompleksowych i skoordynowanych działań (Mikołajczyk, 2025, s. 24).

Streetworking szansą na zmianę życia osób w kryzysie bezdomności

Streetworking określany jest jako „praca uliczna”. Stanowi formę działań społecznych i edukacyjnych prowadzonych bezpośrednio w środowisku osób wykluczonych, pozbawionych stałego miejsca zamieszkania, czyli na ulicach, placach, w parkach czy innych miejscach publicznych. Wśród odbiorców działań

streetworkerów są często osoby uzależnione, będące w kryzysie bezdomności, przede wszystkim dorośli, ale także młodzież.

Za główne cele streetworkingu należy uznać: docieranie i rozpoznawanie środowiska osób, które trudno zmotywować do skorzystania z pomocy oferowanej przez tradycyjne instytucje społeczne czy edukacyjne; przekazywanie informacji na temat form pomocy w zakresie zdrowia, uzależnień, edukacji czy integracji społecznej; a przede wszystkim budowanie zaufania i relacji, które mogą zachęcać do zmian i korzystania z dostępnych usług.

Metody streetworkingu obejmują: kontakt bezpośredni, rozmowy, działania edukacyjne, a także organizowanie różnych form aktywności. Praca ta wymaga dużej elastyczności, empatii oraz umiejętności nawiązywania relacji w trudnych warunkach (informacja wygenerowana na potrzeby artykułu przez autorkę za pomocą TalkAI ChatGpt).

W Polsce metoda streetworkingu stosowana jest przez niewiele organizacji. Dostrzega się jednak jej ogromną wartość. Można stwierdzić, że jest ona innowacyjna ze względu na bezpośrednie docieranie do grup docelowych. Streetworkerzy podejmują próby nawiązania kontaktu z podopiecznymi w ich własnym środowisku. Są gotowi, by podejmować pracę na ulicach, dworcach kolejowych, w parkach czy na terenach ogródków działkowych, w opuszczonych budynkach, często o wadliwej konstrukcji, wszędzie tam, gdzie przebywają osoby potrzebujące pomocy (Łukasiewicz, 2016, s. 163.) Przykładowo, w Białymstoku, jedyną organizacją, która kompleksowo pomaga osobom w kryzysie bezdomności, jest Fundacja „Spe Salvi”.

Fundamentalną zasadą pracy streetworkerów jest oferowanie wsparcia osobom w kryzysie bezdomności, często uzależnionym. Wsparcie odbywa się z poszanowaniem ich wolności i godności. Celem streetworkera nie jest bowiem dokonywanie zmiany osoby bezdomnej wbrew jej woli. W głównej mierze chodzi o to, aby pokazać bezdomnym alternatywne możliwości życia, poprawy sytuacji, z jednoczesnym oddaniem im poczucia odpowiedzialności i sprawczości. Towarzystwo streetworkera powinno wywołać u bezdomnego refleksję i w konsekwencji może doprowadzić do podjęcia próby zmiany dotychczasowego życia. Streetworker nie może przy tym oceniać sposobu życia bezdomnych czy krytykować ich wyborów życiowych. On ma tylko (lub aż) być blisko, ma pełnić funkcję przewodnika po labiryncie, jakim jest życie. Streetworker powinien mieć wiedzę na temat form pomocy i instytucji, które na terenie danego miasta świadczą wsparcie na rzecz osób w kryzysie (Łukasiewicz, 2016, s. 164–165).

Streetworking a rozwój nowych technologii

Postęp technologiczny niesie ryzyko, że w obliczu konieczności podejmowania decyzji poddamy się pewnej automatyzacji. Z jednej strony mówi się o większej efektywności pracy, z drugiej zaś – o ryzyku wykształcenia się postawy rezygnacji z kreatywności i samodzielnego myślenia. Z pewnością, w pewnych dziedzinach życia społecznego zastosowanie sztucznej inteligencji jest słuszne, a nawet wskazane, jednak istnieje także ryzyko utraty empatii, w tych obszarach aktywności, zawodach, które opierają się na relacji z człowiekiem. Z perspektywy jednostki każdy, a zwłaszcza osoba w kryzysie, potrzebuje akceptacji, zrozumienia i przestrzeni do samodzielnego decydowania – w szczególności w odniesieniu do gotowości na zmiany. Człowiek chce być nie tylko usłyszany, ale przede wszystkim wysłuchany (Expósito-López, 2024). W pracy na rzecz osób w kryzysie bezdomności wskazane jest przyjęcie otwartej postawy. Ważne jest, aby streetworker podchodził do osoby bezdomnej bez uprzedzeń, stereotypów, wstępnych założeń. Kierunki działań w obszarze wsparcia, pomocy, są możliwe dopiero po nawiązaniu kontaktu z osobą bezdomną, wysłuchaniu jej historii i oczekiwań. Nigdy do końca nie wiemy, jakie informacje przekaże nam beneficjent, co usłyszymy podczas rozmowy z nim. Nie jest zatem wskazane posługiwanie się systemami sztucznej inteligencji w celu pozyskania wskazówek do pracy z osobą uwikłaną w bezdomność, czy też podpowiedzi, w jaki sposób poprowadzić rozmowę, aby jak najwięcej się od takiej osoby dowiedzieć. Poszukiwanie za pośrednictwem AI gotowych rozwiązań i planu pomocy, moim zdaniem, świadczy o braku zasad etyki i braku rozumienia zjawiska bezdomności.

Szybki postęp technologiczny spowodował rozwój sztucznej inteligencji. Z jednej strony, można stwierdzić, że jej zastosowanie przynosi wiele pozytywnych aspektów, z drugiej strony – może doprowadzić do naruszenia podstawowych praw jednostek, a tym samym do zachwiania bezpieczeństwa społecznego (Bugajski, 2023, s. 31). Na podstawie przeglądu i analizy literatury można wysunąć wniosek, że sztuczna inteligencja wykracza poza ograniczenia umysłowe człowieka i może przewidywać różne sytuacje, zachowania, automatyzować maszyny, a także rozumieć zjawiska, których złożoność nie pozwala na ich zrozumienie w krótkim czasie przez ludzki umysł (Bugajski, 2023, s. 33).

Trudno zwizualizować sytuację praktycznego zastosowania sztucznej inteligencji w pracy z osobą w kryzysie bezdomności. Jednym z ważniejszych aspektów wspierających proces wyjścia z bezdomności, jest pomoc beneficjentom

w poszukiwaniu pracy, a tym samym prowadzenie szkoleń zawodowych, uczenie ich pisania CV, listów motywacyjnych i warsztatowe ćwiczenie sytuacji rozmów kwalifikacyjnych z potencjalnym pracodawcą. Teoretycznie systemy sztucznej inteligencji znajdują tutaj zastosowanie, jednak z praktycznego punktu widzenia, warto zastanowić się, co jest naszym celem w pracy z osobą w kryzysie. Oczywiście, tym celem może być bardzo dobrze napisane CV z użyciem ChatGPT, jednak w przypadku osób bezdomnych, motywacja do podjęcia zatrudnienia jest często minimalna albo nie ma jej w ogóle. Wówczas kluczowa staje się praca nad zidentyfikowaniem przyczyn braku motywacji do zmiany życia. Niezbędna jest tutaj relacja pełna zaufania i poczucia bezpieczeństwa, która pozwoli na wspólny dialog i przygotowanie CV czy innych dokumentów, jeśli będzie taka gotowość beneficjenta. W tym zakresie ogrom pracy wykonują streetworkerzy, którzy bardzo dobrze znają specyfikę funkcjonowania osób bezdomnych. Efektywność budowania interakcji międzyludzkich w tym wypadku w dużym stopniu zależy od tego, czy streetworker jest gotowy na danie osobie bezdomnej wolności w decydowaniu o podjęciu kroków do zmiany własnego życia – tutaj nie ma miejsca na nakazy czy przymus.

W każdej sytuacji, w której podejmujemy działania na rzecz osoby bezdomnej, należy kierować się wartością nadrzędną, jaką stanowi odpowiednia dbałość o godność osoby bezdomnej (Barczewska-Dziobek, 2024, s. 13). Streetworkerzy podejmują próby budowania relacji opartej na zaufaniu i szacunku dla integralności podopiecznych oraz procesu ich samookreślenia. Działają po to, aby ulice, na których spotykają ludzi „poranionych”, w kryzysach, stały się „drogami” do przemiany ku innej przyszłości w kontekście indywidualnym, rodzinnym i społecznym (Wasilewska-Ostrowska, 2018, s. 97). Poszukiwanie gotowych rozwiązań za pomocą sztucznej inteligencji w pracy na rzecz osób w kryzysie bezdomności prowadzi do braku refleksyjności i kreatywnego myślenia. Staje się czymś odtwórczym, a nie twórczym.

Wobec powyższych rozważań autorka niniejszego artykułu dostrzega, że w pracy streetworkerów, tj. w procesie poszukiwania „człowieka w człowieku”, nie ma przestrzeni na wykorzystywanie bez namysłu systemów sztucznej inteligencji. Jeśli mają być one w jakikolwiek sposób wykorzystywane w tym zakresie, to dopuszczalną strategią może być weryfikacja własnych pomysłów przez streetworkerów poprzez sprawdzenie w systemach sztucznej inteligencji, czy plan pomocy, jaki chcą zaproponować osobie w kryzysie bezdomności, jest dobrym pomysłem. Choć warto podkreślić, że taka weryfikacja, nie może w żaden sposób modyfikować takiego planu pracy z beneficjentem. Wszelkie

zmiany bowiem, powinny wynikać z bezpośredniej z nim relacji i dokonywać się w procesie towarzyszenia mu w zmianach dotychczasowego stylu życia.

Bezpiecznym rozwiązaniem jest weryfikacja ich własnych pomysłów, rozwiązań, z tym, co zasugeruje im, np. ChatGPT. Nie jest dobrą strategią poszukiwanie gotowych rozwiązań za pomocą sztucznej inteligencji w pracy na rzecz osób w kryzysie bezdomności, a tym samym zwalnianie siebie z refleksyjności i kreatywnego myślenia. Ważnym aspektem wspierania osób w kryzysie bezdomności jest prowadzenie obserwacji zachowań tych osób zarówno na ulicy, jak i w różnych placówkach. Tego zadania nie może wykonać za streetworkera sztuczna inteligencja – potrzebny jest tu człowiek nie tylko rozumiejący, ale także odczuwający i empatyczny.

Wyniki badań własnych

W niniejszym artykule prezentowane są wyniki badań jakościowych, które zrealizowane zostały w marcu 2025 roku. Zastosowano metodę indywidualnych przypadków, wykorzystując technikę wywiadu. Był to wywiad swobodny ukierunkowany, co oznacza, że respondentom zadawano pytania otwarte, jednak przygotowana była również lista pytań pogłębiających – i w zależności od przebiegu badania, otwartości badanych – wykorzystywano ją, aby uzyskać informacje dotyczące pracy streetworkerów, ale także przeżyć, jakie towarzyszą im w procesie wspierania osób uwikłanych w bezdomność.

Badanie polegało na przeprowadzeniu pięciu wywiadów ze streetworkerami, którzy pracują na rzecz osób w kryzysie bezdomności w Fundacji „Spe Salvi” w Białymstoku. Celem podjętych badań było poznanie doświadczeń respondentów w procesie wyjścia z bezdomności w kontekście wyzwań współczesności. Poszukiwano odpowiedzi na pytanie, jakie są istotne komponenty pracy streetworkera w kontekście wychodzenia z bezdomności, które uszczegółowiono, formułując następujące problemy:

1. W jakich działaniach streetworkerzy budują relacje z osobami w kryzysie bezdomności?
2. Jakie metody stosują streetworkerzy w swojej codziennej pracy?
3. W jaki sposób streetworkerzy wspierają proces wyjścia z bezdomności?
4. Jakimi wartościami kierują się streetworkerzy w pracy na rzecz bezdomnych?
5. Jakie kompetencje streetworkerów pozwalają zwiększyć efektywność ich pracy?

Zanim zaprezentowane zostaną wyniki badań własnych, autorka przedstawia poniżej główne obszary i kierunki działań fundacji, której pracownikami są badani streetworkerzy.

Fundacja „Spe Salvi” została utworzona w kwietniu 2008 r. i od początku swojego istnienia pomaga osobom w kryzysie bezdomności na terenie Białegostoku. Warto wspomnieć o samej nazwie fundacji: „*Spe Salvi*” z języka łacińskiego oznacza „nadzieją zbawieni”. Pracownicy Fundacji uważają, że „tam, gdzie jest człowiek, zawsze jest nadzieja na zmianę jego życia” i tę ideę przekazują swoim podopiecznym, a także akcentują podczas konferencji naukowych, wykładów i seminariów. Główne obszary działalności Fundacji to:

- pomoc osobom zagrożonym kryzysem bezdomności i doświadczającym tego kryzysu (poprzez pracę streetworkerów i prowadzenie Centrum Dziennego Wsparcia i Streetworkingu, a także poprzez zatrudnianie asystentów osób bezdomnych);
- wspieranie osób z problemem uzależnienia (w szczególności od alkoholu);
- pomoc na rzecz uchodźców (w tym obywatelom Ukrainy) poprzez prowadzenie – finansowanego ze środków UNICEF – Punktu Informacyjno-Poradniczego Spilno w Białymstoku;
- wspieranie seniorów zamieszkałych w Białymstoku (poprzez realizację projektów, m.in. „Złota Rączka”, który umożliwia bezpłatne naprawy w mieszkaniach starszych osób, „Cyfrowe Porady” – skierowane do seniorów, które cieszą się bardzo dużą popularnością i zainteresowaniem);
- prowadzenie jadłodzielni w centrum Białegostoku – miejsca, do którego każdy może przynieść żywność, by jej nie marnować, a podzielić się z osobami naprawdę potrzebującymi, które nie mogą samodzielnie zaspokoić podstawowych potrzeb życiowych;
- udzielanie nieodpłatnych porad prawnych w specjalnie utworzonych punktach, w których zatrudniani są wysoko wykwalifikowani adwokaci (na podstawie informacji umieszczonych na stronie internetowej Fundacji „Spe Salvi”).

Grupę badanych streetworkerów stanowiły cztery kobiety i jeden mężczyzna. Warto podkreślić, że w ostatnim czasie w fundacji pracę streetworkera podejmowały częściej kobiety. Badani byli w wieku między 24. a 46. rokiem życia. Wszystkie osoby miały wykształcenie wyższe w zakresie pedagogiki, resocjalizacji, psychologii, psychoterapii lub prawa. Cztery osoby pozostawały w związkach małżeńskich lub partnerskich, jedna osoba była osobą samotną.

Przeprowadzone wywiady zostały zarejestrowane za pomocą dyktafonu, następnie poddane transkrypcji i analizie zgodnie z koncepcją Matthew B. Milesa i A. Michaela Hubermana, która składa się ze współbieżnych rodzajów działań: redukcji danych, ich reprezentacji oraz wyprowadzania i weryfikacji wniosków (Miles i Huberman, 2000, s. 11–12). Redukcja danych, które w tym wypadku występowały w postaci notatek czy transkrypcji wywiadów, wiąże się z dokonaniem ich selekcji, koncentracji, upraszczaniem i przekształcaniem. Warto podkreślić, że redukcja danych jest częścią ich analizy, to etap porządkowania informacji, tak, aby uchwycić w ich najistotniejszy sens i wyciągnąć wnioski. Z kolei reprezentacja danych pozwala badaczowi bardziej je zrozumieć. Stanowi ona zbiór informacji, które zostały poddane kompresji, dzięki czemu możliwe jest wyciąganie tez i podejmowanie odpowiednich działań. Autorzy opisywanej powyżej koncepcji zaproponowali stosowanie matryc, wykresów i sieci jako form reprezentowania danych w sposób bardziej czytelny i zrozumiały. Postęp w badaniach prowadzi także do weryfikacji wniosków (Cudowska, 2007, s. 358).

Przystępując do badań, autorka była ciekawa, w jaki sposób respondenci, przez pryzmat doświadczeń zawodowych, rozumieją streetworking i jak to rozumienie przekłada się na ich codzienną pracę. Praca uliczna (streetworking) jest adresowana do grup szczególnie zagrożonych. Streetworkerzy docierają do osób bezradnych społecznie, których zasoby są niewystarczające, by poradzić sobie w sytuacji trudnej.

Samo ujęcie definicyjne, zdaniem autorki, nie oddaje istoty i charakteru pracy streetworkera, więc zależało jej, aby poznać perspektywę osób posiadających wieloletnie doświadczenie w tym zakresie. Uznano także, że w dobie intensywnego rozwoju nowych technologii, warto szerzej zaprezentować zawód, w którym nie może zabraknąć komponentów ludzkich. Dla potrzeb niniejszego artykułu prezentowane są trzy spośród pięciu przypadków – to one najlepiej pokazują zawód streetworkera, jego fundamenty. Na podstawie wypowiedzi badanych, dokonując ich analizy i stosownej selekcji danych, wyróżniono kategorie istotne w procesie budowania fundamentu pracy streetworkera z osobami bezdomnymi. Przedstawiano je w poniższej matrycy (tab. 1).

Tabela 1
Matryca 1. Elementy konstytuujące fundament pracy streetworkera na podstawie doświadczeń zawodowych badanych

Analizowane kategorie	Przykłady zastosowania w pracy zawodowej
Nawiązanie kontaktu z osobą w kryzysie bezdomności	– patrole ulic w Białymstoku, odwiedzanie opuszczonych budynków, parków, dworców, klatek schodowych; – po nawiązaniu pierwszego kontaktu kolejne spotkania możliwe są w siedzibie Fundacji „Spe Salvi”, jeśli potrzebujący jest na nie gotowy;
Ocena potrzeb i stanu psychofizycznego osoby bezdomnej	– zadawanie otwartych pytań o potrzeby, poinformowanie o formach wsparcia; – w sytuacji zagrożenia życia – wezwanie odpowiednich służb; opatrywanie ran, gdy podopieczny wyrazi na to zgodę.
Poznanie sytuacji życiowej osoby w kryzysie bezdomności	– wstępny wywiad z beneficjentem w siedzibie Fundacji „Spe Salvi”; wydawanie czystych ubrań i środków higieny osobistej;
Plan pomocy osobie bezdomnej	– streetworker wspólnie z osobą bezdomną ustalają plan pomocy; wsparcie może dotyczyć: zorganizowania leczenia uzależnienia w specjalistycznym szpitalu, zapisania i towarzyszenia podczas wizyt lekarskich, pomocy w szukaniu pracy, schronienia; szacunek dla wolności beneficjenta; cierpliwe podążanie za nim i wytrwałe oczekiwanie na jego motywację, gotowość do zmiany dotychczasowego życia; – organizowanie wigilii i wspólnych wyjazdów integracyjnych;
Motywacja do wykonywania zawodu streetworkera	– chęć pomocy osobom w kryzysie; wiara i nadzieja, że każdy ma szansę odmienić swoje życie; – stawianie granic, uczenie beneficjentów brania odpowiedzialności i sprawczości za własne życie; akceptacja form finansowania podejmowanych działań, głównie dzięki projektom;
Znaczenie sztucznej inteligencji w codziennej pracy zawodowej	– bardzo małe wykorzystanie; – w pracy streetworkera sytuacje są dynamiczne i bardzo często trudno przewidzieć, co przyniesie kolejny dyżur w fundacji czy patrol na ulicy; ważna jest ludzka empatia, intuicja i mądrość życiowa.

Źródło: opracowanie własne.

Studium przypadku: Pani Weronika¹

Pani Weronika związana jest z Fundacją „Spe Salvi” od początku jej istnienia, czyli już 17 lat, w zawodzie streetworkera pracuje od 8 lat. Cały czas podnosi swoje kwalifikacje poprzez uczestnictwo w studiach podyplomowych. Badana jest bardzo zaangażowana w pracę, w codziennych zadaniach zawodowych towarzyszy jej refleksja, że każda sytuacja kontaktu z podopiecznym jest spotkaniem, do którego nie można przygotować się według jakichś konkretnych ram, wytycznych, ponieważ nigdy nie wiadomo, w jakiej kondycji będzie człowiek w kryzysie, którego spotka danego dnia, wykonując swoją pracę. Pani Weronika z dużą empatią przyznała, że streetworking jest dla niej

[...] elementem towarzyszenia drugiej osobie. Streetworker to taki towarzysz w podróży. Z perspektywy wielu lat swojej pracy, uważam, że jest to przede wszystkim szanowanie ludzkich wyborów, bo idąc na ulicę, ja nie dyktuję im, co mają i jak mają żyć, wiem, że muszę dostosować moje metody pracy do potrzeb osób, które spotykam na ulicy².

Z pewnością trudnym doświadczeniem jest widok człowieka w brudnym ubraniu, przemokniętych butach, mieszkającego na ulicy, zwłaszcza kiedy warunki atmosferyczne nie są sprzyjające. Jednak nie może to powodować sytuacji narzucania własnej perspektywy pomocy i sposobu rozwiązania danego kryzysu. W pracy streetworkera ważne jest podążanie za konkretnym człowiekiem w potrzebie, nawet wtedy, kiedy z naszego punktu widzenia, jest on bardzo pogubiony w życiu, na co wskazują słowa Pani Weroniki:

Jeśli ktoś ma gotowość do tak prozaicznej czynności, którą jest zrobienie zdjęcia do dowodu osobistego i wykonanie go, to pytam, czy ma chęć z tego skorzystać, ale jak ktoś nie chce, to go nie zmuszam. Czekam na jego gotowość, co jest, tak po ludzku, bardzo trudne. Tak samo jest w sytuacji, kiedy na zewnątrz jest ujemna temperatura i ja proponuję skorzystanie z placówki, czy innej formy pomocy, a ktoś nie chce, bo twierdzi, że mu tak dobrze, jak jest. To jest taki szacunek do tego człowieka. Zauważam, że jak poświęcam więcej na to czasu

¹ Imiona badanych zostały zmienione w celu zachowania ich anonimowości.

² Zachowano oryginalną pisownię.

i takiej ludzkiej cierpliwości więcej mam, to ta osoba zaczyna mi ufać. Może to zabrzmieć dziwnie, ale porównałabym pracę streetworkera do „Małego Księcia”, z takim oswajaniem.

Szacunek i cierpliwość oraz wzmacnianie tzw. małych kroków, które podejmują podopieczni, jest kluczem, istotą długofalowego planu pomocy i konkretnych działań. Wejście w środowisko osób bezdomnych pozwala zrozumieć – właśnie w wymiarze praktycznym – niechęć ze strony osób mieszkających na ulicy. Ich osobiste doświadczenia często nie są łatwe i gromadzili je oni przez całe życie, nie mając konstruktywnych wzorców. Jak zauważa Pani Weronika na podstawie własnych zawodowych doświadczeń,

[...] osoby w kryzysie bezdomności mają wiele doświadczeń, gdzie ktoś im coś obiecywał, począwszy od tych lat najmłodszych, tak jak rodzice dotknięci chorobą alkoholową, a potem tego nie ma, nie zostaje spełnione; dlatego ja staram się być elastyczna, mobilna, ale jak mówię, że przyjdę tutaj do pana jutro, to wiem, że ja tam muszę być, bo dałam słowo i jeśli nie będę konsekwentna, to jestem przegrana już na początku tej relacji i budowanie jej będzie później o wiele trudniejsze.

Badana, odkąd pamięta, miała silną potrzebę i motywację, by pracować z ludźmi, którzy potrzebują drugiej szansy, by na nowo zacząć żyć. Wybór profilu szkoły średniej i studiów pedagogicznych pozwoliły dążyć jej do wytyczonego celu: „[...] ciągle szłam z taką myślą, że będę pracowała z ludźmi, którzy są w więzieniu i będę starała się im pomagać, towarzyszyć”. Pani Weronice bardzo pomógł wolontariat w Fundacji, od którego podjęła pracę na rzecz osób w kryzysie bezdomności. Pozwoliło jej to zrozumieć i poznać specyfikę tego środowiska. Badana, pracując wcześniej dwa lata w Kościele Ulicznym w Białymstoku, nie postrzegała bezdomnych przez pryzmat stereotypów:

Miałam taką od samego początku sympatię do tych osób, a jak już zaczęłam z nimi rozmawiać, poznawać, to też całkowicie zmieniał mi się, jakby pogląd na te osoby. Tak, oczywiście czasami były te zapachy niekomfortowe, ale też nie stanowiło to jakiejś takiej większej przeszkody w komunikacji, mnie po prostu ciekawiły te osoby, chciałam je głębiej poznać. Chciałam też poznać, co czuje, czego doświadcza i, w jaki sposób ja mogę jej ulżyć lub chociaż wysłuchać.

Pani Weronika pełni dyżury w Centrum Wsparcia Dziennego i Streetworkingu w siedzibie Fundacji „Spe Salvi”, a także razem w parze z innym streetworkerem chodzi na tzw. patrole, podczas których odwiedza pustostany, dworce. Chodząc po ulicach Białegostoku, poszukuje osób bezdomnych, którym może zaoferować pomoc. Ulica jest często miejscem, w którym można nawiązać pierwszy kontakt, powiedzieć o formach pomocy i zaprosić do Centrum Wsparcia Dziennego i Streetworkingu, aby umożliwić bardziej intymne warunki do rozmów. Jest to także miejsce, w którym osoby dotknięte kryzysem bezdomności mogą napić się kawy, herbaty, zjeść ciepły posiłek, otrzymać czyste ubranie czy podstawowe środki higieniczne. Jeśli osoby bezdomne mają potrzebę zadzwonić czy skorzystać z komputera i Internetu, to również mają taką możliwość. Tutaj pracownicy Fundacji, w tym Pani Weronika, pomagają podopiecznym w znalezieniu pracy czy napisaniu CV.

Ludziom, którzy mają swoje mieszkania, domy, ciepłe łóżko, jedzenie w lodówce, może wydawać się wręcz absurdalne, że człowiek może dobrowolnie wybrać życie w pustostanie, mając do wyboru skorzystanie z noclegowni czy placówki, która umożliwia zakwaterowanie. Z jednej strony może wydawać się, że życie na ulicy jest w pewnym stopniu nawykiem, wynikającym z wyuczonej bezzadności, z drugiej strony często przyczyn takiego trybu życia upatruje się w uzależnieniach, rozpadzie fundamentalnych relacji społecznych. Z perspektywy streetworkera wygląda to zupełnie inaczej, jak zauważa badana:

Ja bym powiedziała, że to jest walka o przetrwanie. Osoby te nie spędzają całego dnia w pustostanie, wiedzą, że o godzinie 8.00 wydawana jest w danej placówce zupa, więc idą, aby zjeść, wiedzą, że w godzinach 9.00–12.00 mogą przyjść do nas do fundacji, później znowu jakaś inna placówka oferuje posiłek, a potem idą na rewir, w poszukiwaniu puszek, no i później wracają do pustostanów lub poszukują klatek schodowych, aby pójść spać.

Na podstawie powyższych wypowiedzi badanej wynika, że praca streetworkera jest pracą trudną, wymagającą empatii, zaangażowania i wytrwałości, ale też bardzo potrzebną. Świat podlega ciągłym zmianom. W kontekście rozwoju nowych technologii pojawia się pytanie, jakie znaczenie mogą odgrywać systemy sztucznej inteligencji w zawodach pomocowych, czy streetworker dostrzega zasadność korzystania z AI w swojej pracy, jeśli tak, to w jakim wymiarze. Osoby w kryzysie bezdomności potrzebują przede wszystkim wysłuchania, zrozumienia bez oceniania i pouczania, bez dawania gotowych rad i rozwiązań, potrzebują

alternatywnych rozwiązań, ale potrzebują też czasu, aby wprowadzać zmiany w swoim życiu. Poznanie świata nowych technologii jest sprawą drugorzędną dla osób w kryzysie bezdomności, choć Fundacja „Spe Salvi”, jeśli dysponuje środkami z projektów, organizuje warsztaty, w tym warsztaty zawodowe, podczas których omawiane są kwestie poszukiwania pracy, pisania CV czy listów motywacyjnych. Wówczas jest możliwość pokazania beneficjentom, w jaki sposób można wykorzystywać nowe technologie w procesie szukania pracy i przygotowywania się do jej rozpoczęcia. W praktyce jednak bardzo często nawet te kwestie dotyczące aktywności zawodowej, w tym powrotu na rynek pracy, omawiane są w bezpośredniej relacji z beneficjentem, zdecydowanie częściej podczas spotkań indywidualnych, niż warsztatowych. Zatem wykorzystywanie systemów sztucznej inteligencji w pracy streetworkerów jest zdecydowanie niewielkie zarówno po stronie samych streetworkerów, jak i po stronie beneficjentów.

Badana przyznała, że fundacja nawiązuje także współpracę z pracodawcami, a osoby bezdomne, które przyjmują pomoc, znajdują zatrudnienie w Centrach Integracji Społecznej. Warto w tym miejscu przywołać słowa badanej:

Wszystko zależy, na jakim etapie kryzysu bezdomności, wychodzenia z niego jest osoba. Człowiek, który mieszka w pustostanie, często nie ma pracy, jedzenia, to ta nowa technologia nie jest mu zupełnie do niczego potrzebna, nie jest użyteczna. W pracy streetworkera chodzi o kontakt z człowiekiem jeden na jeden, jedynie wykorzystywanie technologii w kontekście na przykład aplikacji, która pokaże mi, gdzie mogą przebywać osoby bezdomne, to tak, ale w takiej realnej pracy, ja nie widzę potrzeby, nowa technologia nie zastąpi człowieka, który może pomóc w pokonaniu kryzysu bezdomności.

Studium przypadku: Pani Alicja

Badana związana jest z Fundacją „Spe Salvi” od 15 lat, posiada doświadczenie w pracy streetworkera (w zawodzie pracuje od 2011 r.). Pani Alicja utożsamia streetworking z pracą uliczną, ale uważa, że ta forma pracy w Białymstoku jest łączona z pracą asystenta, stąd pojawił się pomysł ubiegania się o środki finansowe na zatrudnienie asystentów osób bezdomnych.

I czy asystent, czy streetworker, to jakby jedno i to samo dla mnie, bycie obok człowieka, to jak go widzę, kiedy on potrzebuje pomocy, mam możliwość,

to od razu biorę go za rękę i idziemy do lekarza, czekamy tam wiele godzin, więc to czy asystent, czy streetworker to dla mnie towarzyszenie, bycie obok, podążanie i kompleksowa praca z człowiekiem.

Zdaniem Pani Alicji ważne jest także oddanie sprawczości osobie bezdomnej i danie jej czasu, na co zwróciła także uwagę Pani Weronika:

[...] ja jako streetworker wychodzę do człowieka, ku jego potrzebom, jak ma rany, to je zaopatrzam, jak potrzebuje iść do lekarza, to z nim idę, jest bardzo źle, to wiadomo, że trzeba wezwać karetkę, ale też taką granicą jest moment przyjsia do nas do fundacji, bo nie zawsze te osoby chcą pomocy od nas na miejscu, na ulicy, też czekamy, aż pojawią się w fundacji, czasami to trwa miesiąc, kilka miesięcy, więc jak ktoś już do nas przyjdzie do siedziby fundacji, to jest to dla nas sygnał, że ma w sobie gotowość i można podjąć jakieś konkretne działania.

Streetworkerzy Fundacji „Spe Salvi” pomimo chwil zwątpienia w codziennej pracy mają także bardzo pozytywne doświadczenia, kiedy naprawdę udało się pomóc osobie będącej tak naprawdę na granicy śmierci. Przywołam tutaj słowa Pani Alicji:

Każdy tak naprawdę ma takie swoje dno, no tak jeden z naszych podopiecznych tkwił tak bardzo w uzależnieniu, że zapłacił za to cenę utraty zdrowia, ale no właśnie pracownicy naszej fundacji wielokrotnie wychodzili do niego z pomocną dłonią, kiedy on tak naprawdę sam mówił, że nikt szans dla niego nie widzi, my jednak podjęliśmy ten trud i dzisiaj ten człowiek jest trzeźwy, ma gdzie mieszkać, dba o siebie, pracuje dorywczo. W tym procesie trzeba być po prostu wytrwałym.

Badani streetworkerzy zwrócili uwagę na jeszcze jeden ważny aspekt braku motywacji do zmiany życia przez osoby bezdomne. Wiele z osób dotkniętych kryzysem bezdomności nie korzysta z opieki zdrowotnej, żyje na ulicy, często bez dostępu do wody, toalety czy czystych ubrań, czasami nie mają nawet obuwia. I kiedy w ich otoczeniu pojawiają się streetworkerzy z propozycją pójścia do lekarza, często pojawia się opór, wynikający głównie z lęku, zwłaszcza że wiele osób bezdomnych jest uzależniona od alkoholu lub substancji psychoaktywnych. Bywa też tak, że kiedy uda się znaleźć im bezpieczne miejsce do spania, kiedy mają możliwość umycia się i przebrania w czystą odzież, po pewnym czasie udaje

się ich także zmotywować do wizyty u lekarza. Zdarzają się sytuacje, że w noclegowniach czy placówkach, które umożliwiają mieszkanie tym osobom, wszelkie mechanizmy obronne odpuszczają i taki człowiek zaczyna chorować. Świadczą o tym słowa badanej:

W chwili, kiedy on dostaje komfort spania, kiedy jest mu dobrze, odpuszcza napięcie i wtedy organizm też odpuszcza i znajduje się milion chorób, co skłania i nas czasami do refleksji, czy było warto, zmieniać styl życia tego człowieka? My tego do końca nigdy nie wiemy, ten człowiek może to przeżywać wewnętrznie i roztrząsać, czy lepiej jest chorować w miejscu bezpiecznym, gdzie mam co zjeść i mogę spać w ciepłym miejscu, czy może lepiej było żyć w napięciu na ulicy, w stresie, walcząc o przetrwanie, ale bez tych chorób, bo wtedy organizm jakoś się trzymał. To zawsze jest dylemat niestety.

Pani Alicja przyznała, że dla niej fundamentem pracy streetworkera jest przede wszystkim słuchanie drugiego człowieka:

Oczywiście, możesz nauczyć się tego słuchania na studiach, jak stawiać pytania, stosować parafrazy, ale jeżeli nie jesteś wewnętrznie człowiekiem ciekawym drugiego człowieka, jeśli nie słuchasz aktywnie, nie krocysz za nim, bo ty nie możesz nic muazać, tylko cierpliwość, otwartość, no i bycie sobą w tym kontakcie to też jest ważne.

Ważnym aspektem jest właśnie ta ciekawość, zainteresowanie człowiekiem w kryzysie, ono musi być dominującą motywacją w pracy streetworkera, który chce długofalowo nieść pomoc. Jest to o tyle istotne, że osoby bezdomne bardzo często ze względu na brak higieny, nie pachną zbyt ładnie, to często są to tak po ludzku trudne odczucia dla człowieka dbającego o siebie. Jeśli więc nie ma z ciekawienia i chęci towarzyszenia podopiecznemu, to ten dyskomfort zapachu zwycięży i będzie trudno zbudować relację opartą na zaufaniu i bezpieczeństwie. To nie oznacza, że streetworker nie stawia granic. Na pewnym etapie pracy, w planie pomocy, zwraca się uwagę na aspekt dbania o siebie, pokazuje się możliwości wsparcia np. poprzez wydanie czystej odzieży, obuwia, zwraca się także uwagę na stan trzeźwości tych osób, które przychodzą do Centrum Wsparcia Dziennego i Streetworkingu:

Ty nie idziesz na patrol w pantoflach, idziesz, przepraszam, do pijących ludzi, często zasikanych, brudnych, idziesz do pustostanu, mijasz zdechłego kota, mijasz za przeproszeniem, gówno, zatykasz nos i wchodzisz, bo tam może być potrzebujący człowiek. W pustostanach często sypialnia i toaleta są w jednym pomieszczeniu, więc wiadomo, jak tam pachnie, no i albo jesteś na to odporny, albo nie, tego nie da się wypracować.

W pracy streetworkera ważne jest także oddzielenie emocji. Wchodząc do pustostanu, nie ocenia się bałaganu, czystości tego miejsca, tylko trzeba dostrzec tego leżącego tam człowieka, a bardzo często kilku ludzi, ocenić ich potrzeby na tu i teraz, nawiązać kontakt bez narzucania się z pomocą. Ten aspekt pracy streetworkera podkreśliła w wywiadzie właśnie Pani Alicja:

[...] masz patrzeć na to zimno, co, gdzie, w jakim momencie możesz zrobić, co teraz, a co możesz zrobić jutro, to jest twoja praca do wykonania. Oczywiście, jeśli ten człowiek potrzebuje rozmowy, to przestanie i przegadanie w pustostanie też będzie pomocą, a innym razem to odkrycie, że człowiek nie ma skarpet albo że chory – jest już początkiem planu pomocy. Kiedy widzisz, że w pustostanie palą się świece, to powtarzasz jak mantrę, pamiętajcie, aby się nie spalić, uważajcie, no ale sam świeczek nie gasisz, mówisz o zagrożeniu, w tych słowach ostrzeżenia też jest troska, że jednak widzisz tego człowieka i dajesz mu szansę, że może przyjść do fundacji, skoro dziś nie chce, boi się, nie jest gotowy skorzystać z twojej pomocy.

Pani Alicja stara się w codziennej pracy dość mocno oddzielać emocje i trochę też zrzuca odpowiedzialność z siebie, bo to przecież nie ona wybiera życie na ulicy. Ona oferuje pomoc, ale nie ma wpływu na decyzje osób bezdomnych, choć przyznała, że trudno było powstrzymać jej smutek, kiedy podczas patroli spotykała kobiety w ciąży, pijące alkohol, palące papierosy:

Smutek we mnie to małe dzieci i kobiety w ciąży i pytanie, co będzie dalej. Nie zawsze udawało się je przekonać, aby nie piły, ale tutaj ważna była także współpraca ze szpitalami i Miejskim Ośrodkiem Pomocy Rodzinie w Białymstoku, aby wiedzieli o takiej kobiecie, jej sytuacji i aby ona nie wyszła z tym dzieckiem ze szpitala, bo potem może być tragedia.

Badana poruszyła jeszcze kilka ważnych aspektów, które po części łączą się ze sobą. Istotna jest kwestia finansowania działań na rzecz bezdomnych. Z jednej strony streetworking w Białymstoku od lat finansowany jest przez miasto, ale są to środki niewystarczające, więc trzeba pozyskiwać środki finansowe z projektów. Złożenie projektu to także ogrom pracy i niepewność, czy dotacja zostanie przyznana. Trudno jednak mówić o dużych sumach pieniędzy na wspieranie osób bezdomnych, bo jak twierdzi Pani Alicja,

[...] warto przeanalizować i zastanowić się, jakie miejsce w drabinie pomocy społecznej zajmują bezdomni. Na pierwszym miejscu są matki z dziećmi i dzieci, osoby z niepełnosprawnościami i seniorzy. Spora część funduszy trafia także na działania w zakresie kultury i sportu. Prawda jest taka, że w tym wszystkim uwzględnia się mierzalność efektów, a tutaj nie będzie wskaźników wzrostowych na poziomie 50–80%, niestety nie ma takiej efektywności. Te zmiany w życiu bezdomnych są trudne, ponieważ jak taka osoba ma pójść do pracy, jak nie ma gdzie mieszkać, gdzie się umyć, nie ma prywatnej przestrzeni. W noclegowni jest przecież wiele osób o różnych osobowościach. Brakuje u nas takich rozwiązań, jak w skrajach skandynawskich, gdzie dzięki Housing First praktycznie nie ma bezdomności. U nas brakuje mieszkań, które można byłoby przeznaczyć dla osób bezdomnych. Jest to problem bardzo złożony i trudny w warunkach polskich.

Studium przypadku: Pani Hanna

Badana pracuje w zawodzie streetworkera od 2,5 roku. Rozpoczęła pracę dzięki poleceniu koleżanki, która realizowała w Fundacji „Spe Salvi” praktyki studenckie. Pani Hanna uważa, że wyjście z kryzysu bezdomności jest często długoletnim procesem, stąd ważne jest, aby, wykonując ten zawód, pamiętać o ważnych komponentach. W wywiadzie podkreśliła, że potrzebna jest „cierpliwość przede wszystkim, ale też empatia, dużo empatii potrzeba, zrozumienie, ale też odwaga. Myślę, że taka osoba, tak pracująca powinna być odważna.” Dla badanej takim istotnym akcentem w pracy na ulicy są patrole, czyli poszukiwanie potencjalnych osób w kryzysie bezdomności i zmotywowanie ich do skorzystania z pomocy. Przyznała, że nie jest to łatwe zadanie, zwłaszcza na początku:

Czasami jest ta niepewność i taki trochę strach, bo jednak, wchodząc do pustostanu, nigdy nie ma się pewności, że konstrukcja budynku jest stabilna albo w jakim stanie będą bezdomni i czy nie zostaną zaatakowana, ale, wchodząc

z drugim streetworkerem, czuję się pewniej, zapachy no już nie przeszkadzają, przyzwyczaiłam się.

Fundacja „Spe Salvi” nie ogranicza się tylko do prowadzenia Centrum Dziennego Wsparcia i Streetworkingu czy patrolowania ulic. Ważnym aspektem pracy, której celem jest wyjście z kryzysu bezdomności, są organizowane wspólne wyjazdy, wycieczki, ogniska. Istotnym wydarzeniem jest również corocznie organizowana wigilia dla osób w kryzysie bezdomności. Jest to inicjatywa, która zawsze porusza ludzkie serca, co wyrażają słowa badanej:

Fajnie było przygotować tą wigilię, a potem zobaczyć to szczęście w oczach podopiecznych. Dobrze jest z nimi tak po prostu pobyc i porozmawiać, zobaczyć, jak cieszą się z prostych rzeczy. Wtedy sama zaczęłam doceniać, że mam tak wiele.

Badana wspomniała podczas wywiadu, że nie planowała docelowo pracować z osobami w kryzysie bezdomności, jednak krótki wykład pracowników Fundacji „Spe Salvi” i doświadczenie koleżanki, która realizowała tam praktyki studenckie, otworzyły ją na nowe doświadczenia. Była w niej taka gotowość, ciekawość, a przede wszystkim chęć sprawdzenia, czy taka praca będzie dla niej odpowiednia, ponieważ nie każdy odnajduje się w tego typu aktywności zawodowej. W Fundacji jest dość duża rotacja pracowników – niektórzy przychodzą, ale zostają w tej pracy bardzo krótko; zdecydowanie więcej kobiet niż mężczyzn jest gotowych do pracy ulicznej z osobami w kryzysie.

Pani Hanna przyznała, że początkowo postrzegała osoby bezdomne bardzo stereotypowo, ale praca streetworkera, przede wszystkim kontakt z tymi osobami, rozmowy dość szybko zweryfikowały to postrzeganie.

To nie było dla mnie łatwe, też patrząc stereotypowo, bałam się, ale też bardzo chciałam dobrze wypaść, aby te osoby zdobyły moje zaufanie, chciałam im też bardzo pomóc, ale jestem osobą, która bardzo się stresuje, więc na początku nie było mi łatwo.

Badana podkreśliła, że w pracy streetworkera nauczyła się nie czekać na efekty, dla niej najważniejszy jest kontakt, zaufanie osoby w kryzysie, umiejętność poprowadzenia rozmowy. Jak powiedziała:

[...] ja nie czekam na efekty, po prostu obserwuję i czekam, ale nie oczekuję od tego człowieka, że teraz zacznie coś robić. W tej pracy chodzi przede wszystkim o to, aby być przy tej osobie, czy jest dobrze, czy źle. Ja jestem taką osobą, która nie daje takiego nacisku, każdy człowiek jest inny i potrzebuje czasu, by coś zmienić i ja to rozumiem.

Pani Hanna w wypełnianiu zadań pracy streetworkera nie korzysta ze sztucznej inteligencji. Mogłaby wykorzystywać AI, aby wspierać osoby bezdomne w poszukiwaniu pracy, np. w napisaniu CV, jednak jest świadoma, że osoby w kryzysie bezdomności będą poddawane weryfikacji, a że są to często osoby uzależnione, to ważne jest, aby ich CV było autentyczne. Badana uważa, że sztuczna inteligencja jest:

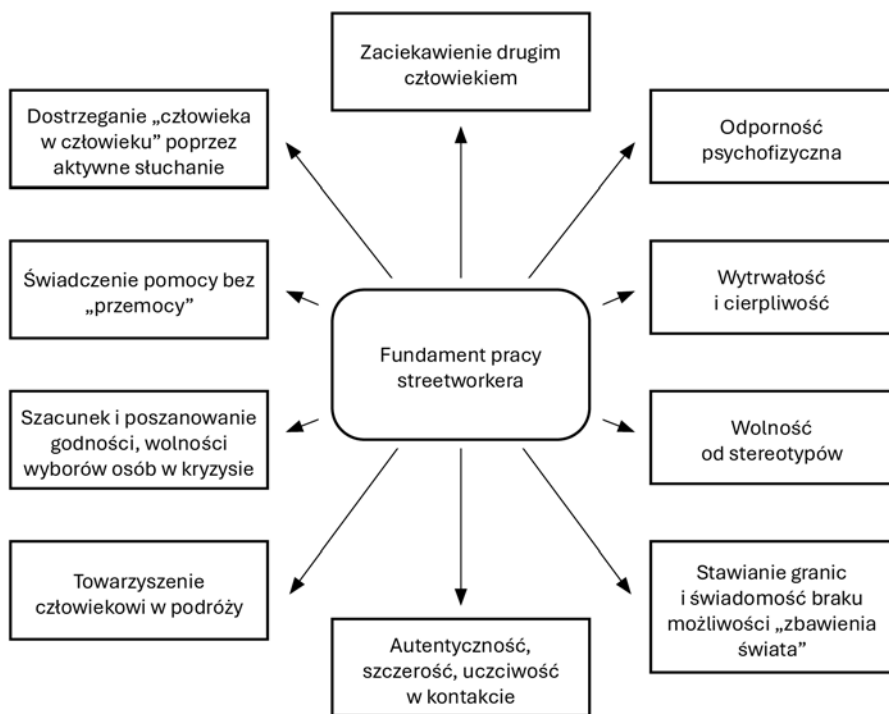
[...] takim cichym zabójcą kreatywności i zaradności, a my chcemy pomagać naszym podopiecznym w usamodzielnieniu się, poza tym, kiedy ja pomagam szukać pracy podopiecznym lub piszę z nimi CV, to jestem w bezpośrednim z nimi kontakcie i obserwuję ich mowę ciała, co się w nich dzieje, kiedy temat pracy zawodowej się pojawia. Wydaje mi się, że sztuczna inteligencja nie jest w stanie tego zrobić.

Podsumowanie

Na podstawie analizy zebranych danych autorka dokonała redukcji danych, która zgodnie z koncepcją Milesa i Hubermana umożliwiła skonstruowanie sieci, przedstawiającej ważne komponenty, sytuujące fundament pracy streetworkera w kontekście wyzwań współczesności. Zasadne wydaje się dokonanie analizy wertykalnej w obrębie poszczególnych przypadków, jednak na potrzeby niniejszego artykułu zaprezentowana zostanie poniżej sieć (ryc. 1), która stanowi wynik analizy horyzontalnej, przeprowadzonej w odniesieniu do wszystkich omówionych przypadków, polegającej na scaleniu danych (Modrzejewska-Świgulska, 2014, s. 61–62).

Rycina 1

Sieć 1. Elementy konstytuujące fundament pracy streetworkera w kontekście wyzwań współczesności



Źródło: opracowanie własne.

Zakończenie

W wyniku dynamicznego rozwoju nowych technologii i cyfryzacji coraz powszechniejsze jest stosowanie systemów AI w edukacji i różnych aspektach pracy zawodowej. Człowiek nie jest w stanie powstrzymać tego procesu ani w nim nie uczestniczyć – nie może stanąć w miejscu. Pozyskiwanie nowych informacji w celu budowania wiedzy i rozwijanie kompetencji oraz umiejętności są kluczowe w kontekście zmian cywilizacyjnych. Warto jednak podkreślić, że edukacja i rozwój osobisty powinny uwzględniać szanse, ale także ograniczenia i zagrożenia płynące z wykorzystania AI. Rozsądne i przede wszystkim etyczne wykorzystywanie systemów sztucznej inteligencji może być wspierające, ale nigdy nie powinno zastąpić człowieka – zwłaszcza w zawodach pomocowych, gdzie jednostka staje się źródłem empatii, zrozumienia, cierpliwości i wytrwałości.

Warto zatem przyjąć postawę otwartości wobec nowych technologii, nie wykazując ignorancji, jednak nie jest właściwe całkowite zastępowanie człowieka maszynami czy systemami SI.

Autorka ma świadomość, że w literaturze opisanych jest wiele badań dotyczących streetworkingu, jednak dokonując jej przeglądu i analizy, nie odnalazła takich, które nawiązują do pracy ulicznej w kontekście wyzwań, jakie stanowi rozwój nowych technologii. Niemniej jednak wyniki badań własnych w jej opinii pokazują, jak ważnym aspektem pracy streetworkera na rzecz osób w kryzysie bezdomności jest przyjęcie postawy zaciekawienia historią beneficjenta. Praca uliczna to coś więcej niż zrealizowany patrol czy zanieśenie ciepłej herbaty bezdomnym. To przede wszystkim gotowość do towarzyszenia osobom w kryzysie i wspólne podążanie ku zmianie.

Badania, które zrealizowano, stanowią próbę pokazania istotnych komponentów zawodu streetworkera w kontekście wyzwań społecznych. Wyniki pokazują, że pomimo szybkiego rozwoju nowych technologii w zawodzie streetworkera istotne jest przyjęcie postawy pełnej cierpliwości. Warto podkreślić, że w pracy tej niezbędne jest zrozumienie, nie należy także oczekiwać jej wyraźnych efektów w krótkim czasie. Fundamentalne jest danie beneficjentom całkowitej wolności i odpowiedzialności za własne wybory. Studia przypadków ukazują, że streetworkerzy są świadomi, że nie powinni w swojej pracy wykorzystywać systemów sztucznej inteligencji, np. w sytuacjach takich, jak m.in. budowanie dialogu czy opracowywanie planów pomocy. Swoją postawą, zaangażowaniem, uważnym słuchaniem i obserwowaniem zachowań osób w kryzysie bezdomności w sposób naturalny planują działania pomocowe, z całkowitym uwzględnieniem wolnego wyboru tych osób. Autorka uważa, że wypowiedzi badanych świadczą o ich ogromnej dojrzałości i, świadomości, że nie można przewidzieć, w jakiej kondycji psychofizycznej będzie danego dnia beneficjent, stąd ważna jest postawa otwartości i elastyczności w planowaniu działań.

Wyniki zaprezentowanych badań pokazują ponadto praktyczne rozumienie streetworkingu jako pracy z człowiekiem, który znalazł się w trudnej, często bardzo złożonej, sytuacji. Wypowiedzi badanych streetworkerów świadczą o tym, że praca na ulicy to przede wszystkim nawiązanie kontaktu i wejście z beneficjentem w relację, która następnie pozwoli wzbudzić u niego poczucie zaufania i bezpieczeństwa.

Referencje

- Barczewska-Dziobek, A. (2024). *Godna egzystencja a pomoc na rzecz osób bezdomnych*, Studia Prawnicze KUL, 1(97), <https://bibliotekanauki.pl/articles/33512936> (3.09.2025).
- Bugajski, J. (2023). *Sztuczna inteligencja – zagrożenie czy bezpieczeństwo?* Zbliżenia Cywilizacyjne, 19(3), <https://bibliotekanauki.pl/articles/63509793> (3.09.2025).
- Charchuła, J. (2024). *Uniwersytet w dobie sztucznej inteligencji – szanse i zagrożenia*. Horyzonty Wychowania, 23(65).
- Cudowska, A. (2007). *Koncepcja analizy jakościowej M.B. Milesa i A.M. Hubermana w badaniach pedagogicznych*. W: B. Śliwerski (red.), *Pedagogika alternatywna. Postulaty, projekty i kontynuacje*. T. 1 (s. 347–363). Oficyna Wydawnicza „Impuls”.
- Expósito López, O. (2024). *Seeking empathy. Mediators for an automated administration*. *International Journal of Digital Law*, 4(3), <https://journal.nuped.com.br/index.php/revista/article/view/1263> (4.09.2025).
- Fundacja „Spe Salvi”, <https://spesalvi.org.pl/streetworking-2/> (30.04.2025).
- Furmanek, W. (2012). *Humanistyczne aspekty współczesnej pedagogiki pracy*. W: S.M. Kwiatkowski (red.), *Pedagogika pracy-tradycja i wyzwania współczesności* (s. 107–129). Wydawnictwo Naukowe Instytutu Technologii i Eksploatacji – PIB.
- Furmanek, W. (2020). *Współczesność wynikiem nowej pracy człowieka*. W: R. Tomaszewska (red.), *Praca i kariera w warunkach Nowego Millenium. Implikacje dla edukacji* (s. 66–82). Wydawnictwo Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego.
- Gajda, J. (2000). *Honor. Godność. Człowieczeństwo*. Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej.
- Gnitecki, J. (1995). *Rozwój człowieka w ciągu całego życia w świetle uniwersalnych praw*. Dydaktyka Literatury, XV.
- Łukasiewicz, R. (2016). *Charakterystyka środowiska i pracy streetworkerów na podstawie badań w wybranej grupie pracowników ulicy*. *Roczniki Teologiczne*, LXIII, 1.
- Mikołajczyk, M. (2018). *Trwanie czy zmiana? O bezdomności i pomocy osobom bezdomnym*. Niepełnosprawność. Dyskursy Pedagogiki Specjalnej, 30.
- Mikołajczyk, M. (2025). *Osoby w kryzysie bezdomności wobec zatrudnienia – motywacje, przeszkody, perspektywy*. *Polityka Społeczna*, LII, 1.
- Miles, M.B., Huberman, A.M. (2000). *Analiza danych jakościowych*, tłum. S. Zabielski. Wydawnictwo Trans Humana.
- Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (2024). *Wyniki Ogólnopolskiego badania liczby osób bezdomnych – Edycja 2024*, <https://www.gov.pl/web/rodzina/wyniki-ogolnopolskiego-badania-liczby-osob-bezdomnych---edycja-2024> (25.05.2025).
- Modrzejewska-Świgulska, M. (2014). *Twórczość codzienna w narracjach pedagogów*. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Nóžka, M. (2016). *Bezdomność (nie)oswojona adaptacja i nieprzystosowanie do bezdomności z perspektywy osób bezdomnych*. *Kultura i Społeczeństwo*, 3.
- Parys, T. (2024). *Technologie ICT i ich wpływ na życie człowieka i społeczeństwa – wybrane problemy*. *Studia i Materiały*, 1(40), <https://press.wz.uw.edu.pl/cgi/viewcontent.cgi?article=1008&context=sim> (28.08.2025).
- Pospiszyl, I. (2008). *Patologie społeczne*. Wydawnictwo Naukowe PWN.

- Przymeński, A. (2007). *Aktualny stan problemu bezdomności w Polsce. Aspekt polityczno-społeczny*. W: M. Dębski, K. Stachura (red.), *Oblicza bezdomności* (s. 17–37). Wydawnictwo „Bernardinum”.
- Sandberg, M., Listerborn, C. (2023). *Contradictions within the Swedish welfare system: social services' homelessness strategies under housing inequality*. *Social Inclusion*, 11(3), <https://www.cogitatiopress.com/socialinclusion/article/view/6787> (4.09.2025).
- Strączyński, J. (2021). *Job first w streetworkingu jako metoda reintegracji społecznej osób doświadczających bezdomności pozaschroniskowej na przykładzie miasta Częstochowy*. Wydawnictwo Stowarzyszenia Wzajemnej Pomocy „Agape”.
- Sygulska, K. (2023). *Wybrane obszary problemu bezdomności w Polsce – przegląd literatury*. *Praca Socjalna*, 3(38).
- Świątkowski, A.M. (2021). *Warunki rozwoju i wpływ sztucznej inteligencji na pracę, zatrudnienie i inne niektóre prawnie nieuregulowane w Unii Europejskiej zagadnienia społeczne, technologiczne i gospodarcze*. *Roczniki Administracji i Prawa*, XII.
- Tomaszewska, R. (2021). *Człowiek i praca. Perspektywa transhumanizmu*. Wydawnictwo Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego.
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Dz. U. z 2024 r. Poz. 1283, 1572, <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20240001283/U/D20241283Lj.pdf> (28.05.2025).
- Wasilewska-Ostrowska, K. (2018). *Znaczenie streetworkingu w pomocy społecznej*, *Seminare*, 39(2), <https://czasopisma.uksw.edu.pl/index.php/s/article/view/10499/9121> (3.09.2025).